

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.553

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X

La Responsabile del Servizio

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l’art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l’art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom n. 57/14, n. 3/11/CIR, n. 34/12/CIR, n.38/12/CIR, 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, la determina Corecom Emilia-Romagna, n. 11/2017 e la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 48/2018;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.”;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

a) La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Fastweb S.p.A. (di seguito Fastweb) l'interruzione del servizio di telefonia fissa senza preavviso. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere subito, nel mese di agosto 2017, l'interruzione del servizio senza alcun preavviso;
- di aver ricevuto dall'operatore come motivazione la presenza di fatture insolte per gli anni 2010-2013 senza indicarne gli estremi;
- di avere ottenuto il ripristino del servizio, senza spiegazioni, solo dopo aver depositato istanza di conciliazione al Corecom;
- di aver avuto contezza delle fatture dichiarate insolte dall'operatore solo in occasione dell'udienza di conciliazione;
- di avere riscontrato che la fattura del 2010 era stata regolarmente saldata, la fattura n. 8556494 del 2014 era stata pagata a novembre 2017, in seguito alla proposta transattiva di Fastweb e la fattura n. 8233791 del 21.09.2017 non era stata ancora emessa al momento del distacco della linea;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- su quest'ultima fattura precisa di avere subito l'interruzione del servizio nel mese di agosto 2017, di avere ricevuto la fattura solo nel mese di ottobre 2017 e di averla saldata dopo pochi giorni;
- l'operatore proponeva di risolvere la controversia con lo storno delle fatture già saldate e l'importo di 60,00 euro come indennizzo per il distacco della linea di 15 giorni;
- l'istante rifiutava l'accordo perché l'offerta di Fastweb non era proporzionale al disagio subito;
- di non essere in grado di fornire tutti i periodi di distacco della linea subiti perché ha dimenticato di annotare le date;
- nonostante la regolarità della propria posizione contabile, dal 20.09.2017 subiva un ulteriore malfunzionamento della linea e inviava due comunicazioni di reclamo all'operatore, tramite fax, senza risolvere il problema.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) la corresponsione di un equo indennizzo per tutti i disagi subiti e per la mancata fruizione del servizio di telefonia fissa;
- b) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, nella propria memoria rileva l'estraneità di quanto già oggetto di precedente procedura di conciliazione conclusasi con estinzione per intervenuto accordo transattivo tra le parti, in data 12.11.2014. Sul distacco della linea Fastweb esclude di aver disposto la sospensione della linea telefonica per presunta morosità sostenendo che la fattura riferita al periodo del "preteso distacco" ha evidenziato traffico telefonico. Sul disservizio del 20.09.2017 – non oggetto della presente procedura - Fastweb ha verificato che lo stesso era imputabile all'apparecchio telefonico cordless dell'istante, come segnalato nell'ambito della procedura d'urgenza GU5 attivata dall'istante. In particolare, la linea era perfettamente funzionante, tuttavia, essendo l'apparecchio impostato "decadico" invece che in "multifrequenza", per l'effettuazione delle chiamate in uscita era necessario per l'utente anteporre al numero



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

telefonico il tasto *. Fastweb evidenzia che il proprio servizio clienti ha assistito l'utente anche in questa impostazione ottenendo conferma della piena funzionalità dei servizi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

- a) La domanda a) è da accogliere parzialmente. Preliminarmente, occorre precisare che non potrà essere esaminato quanto già oggetto di precedente procedura di conciliazione conclusasi con accordo transattivo in data 12.11.2014, come correttamente rilevato dall'operatore nella propria memoria. Pertanto, saranno oggetto di trattazione l'interruzione del servizio lamentata da parte istante nel mese di agosto 2017 e quella riconducibile al periodo che intercorre dal 20 settembre al 5 dicembre dello stesso anno. Rispetto al primo disservizio non appare soddisfatto l'onere probatorio che, seppur in minima parte, grava anche su parte istante (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sul punto: *“qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante.”* (delibera Agcom n. 3/11/CIR a cui sono conformi, *ex multis*, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR). Nel caso di specie, tra le diverse comunicazioni avanzate al gestore, l'unica riconducibile al disservizio di agosto è il fax del 30.08.2017, che però oltre a non precisare la durata e la collocazione temporale interessata dalla sospensione, risulta mancante del rapporto di trasmissione al destinatario. Pertanto, non è provato che il gestore sia stato effettivamente informato del disservizio e che quindi sia stato messo in condizione di risolvere il problema. A tal proposito, è costante l'orientamento dell'Autorità nel sostenere che “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018). Quindi se da una parte l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, dall’altra è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema. Sul disservizio oggetto di contestazione, oltretutto, l’operatore sostiene di non aver ricevuto segnalazioni e di non aver mai disposto, come sostenuto dall’istante, la sospensione amministrativa per presunta morosità relativamente alle bollette del 2010/2013, oggetto di precedente procedura di conciliazione. A supporto della propria posizione Fastweb evidenzia come la fattura emessa in riferimento al mese di agosto 2017, presenti traffico coerente con quello realizzato dall’istante in altri periodi non oggetto di contestazione. A riguardo, sebbene l’emissione della bolletta non costituisca un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, può essere uno strumento utile per esaminare il traffico effettuato nel periodo interessato dal lamentato disservizio che, nel caso di specie, è riscontrabile nella fattura n. 8233791 del 23.09.2017 depositata dall’operatore. Pertanto, considerato che la documentazione in atti non consente di comprovare la vicenda e l’ufficio non può sostituirsi all’istante nella formulazione delle proprie richieste, sul punto si ritiene di non poter accogliere la domanda di indennizzo per la problematica relativa al mese di agosto. Diversamente, in riferimento alla sospensione del servizio voce lamentata dall’istante a partire dal 20.09.2017, rileva il GU5 depositato in data 14.11.2017. In particolare, l’istante nella domanda per la riattivazione del servizio precisa di aver subito l’interruzione della linea fissa, senza preavviso, a partire dal 20.09.2017. In seguito all’avvio del procedimento, Fastweb non si è difeso dimostrando la correttezza del proprio operato gestionale né in caso di sospensione amministrativa - qualora fosse stata disposta per morosità con regolare preavviso – né in caso di un disservizio tecnico - rilevando la funzionalità del servizio a seguito delle opportune verifiche. Solo in data 05.12.2017, dopo il provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio disposto dall’Ufficio, l’operatore ha provveduto a comunicare



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

il corretto funzionamento dell'utenza oggetto di contestazione, come risulta dalla documentazione in atti Prot. n. AL/2017/63805 del 06.12.2017. Pertanto, non è accoglibile quanto sostenuto dall'operatore in memoria GU14 relativamente alla linea perfettamente funzionante e alla difficoltà dell'istante nell'impostare il proprio apparecchio telefonico per effettuare le chiamate in uscita, sia perché Fastweb non ha depositato alcuna documentazione comprovante le proprie dichiarazioni (come ad esempio il riscontro di un rapporto tecnico), sia perché non è emerso tale riscontro nell'ambito della procedura d'urgenza. Alla luce di ciò, in seguito ad una sospensione illegittimamente disposta dall'operatore, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo per la sospensione del servizio che andrà calcolato moltiplicando il parametro pari ad euro 5,00 pro die, dal 20.09.2017, data di sospensione dell'erogazione del servizio, al 05.12.2017, data di riscontro da parte dell'operatore, per 77 giorni di sospensione del servizio, per un totale di 385,00 euro (euro 5,00 x 77 gg x 1 utenza), ai sensi dell'art. 5 del regolamento all. A alla delibera n. 73/11/Cons.

- a) La domanda d) è da accogliere. In applicazione del principio di equità e proporzionalità di cui all'articolo 19, comma 6, del Regolamento che prevede che l'autorità tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo obbligatorio di conciliazione", considerata la presenza della parte istante, sia in fase conciliativa che in fase di definizione della controversia, si ritiene equa la liquidazione per le spese di procedura nella misura di euro 100,00.

DETERMINA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. Euro 385,00 (trecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio dal 20.09.2017 al 05.12.2017, per le motivazioni di cui al capo b).
2. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom